



**LOCATIE**

Omgeving Utrecht/Hilversum

**TIJD**

van 9.30 uur tot 17.00 uur

**REGISTRATIE**

[www.adeptevents.nl](http://www.adeptevents.nl)

## Working with Business Processes

### Defining, Mapping and Analysing Business Processes

- Herken "echte" business processen met diens doelen en grenzen
- Stel de scope, vraagstukken en doelen van een business proces vast
- Modelleren van de proces workflow met steeds meer detaillering en gebruik swimlane diagrammen
- Leer een drie-fasenaanpak voor het uitvoeren van een procesgeoriënteerd project
- Stop op het juiste moment met procesmodelleren en stap over op andere technieken of fasen
- Herken de meest voorkomende en gevaarlijke valkuilen bij procesontwerp

Bekijk ook de brochures van de workshops over Datamodelleren door Alec Sharp.

### Tweedaagse workshop met Alec Sharp

**AdeptEvents**



# Working with Business Processes

## Defining, Mapping and Analysing Business Processes

Business processen zijn een belangrijke succesfactor gebleken in moderne bedrijfsvoering, omdat feitelijk door middel van business processen resultaten verkregen worden en waarde wordt gerealiseerd. Dat maakt dat kennis van inzet van business processen van groot belang is voor zowel de zakelijke professional, die de processen waarvoor hij of zij verantwoordelijk voor is moet verbeteren, als de IT-professional, die de informatiesystemen (zelfbouw of ingekocht) moeten stroomlijnen met de business processen.

Deze workshop geeft deze professionals – architecten, analisten en project managers – een duidelijk overzicht van de modellering, de analyse en het herontwerp van business processen, de bepalende fasen en technieken en de gerelateerde onderwerpen die aangepakt moeten worden.



Als eerste leren de deelnemers wat een "business proces" nu precies is, de hoofdzaken waar men rekening mee dient te houden bij de inzet van processen en de meest voorkomende valkuilen en hoe die te vermijden. Vervolgens leert u business processen te ontdekken, de scope en doelen vast te leggen, het te beoordelen en de doelen van het 'to-be' proces vast te stellen, de huidige workflow in kaart te brengen, te analyseren en eventueel aan te passen of een totaal nieuw proces te ontwerpen.

Factoren zoals enterprise brede applicaties, bijv. ERP- implementatie, e-commerce, outsourcing en internationale concurrentie maken vaak herontwerp van business processen noodzakelijk. De opgedane vaardigheden in deze workshop maken het verschil in het welslagen van uw project. De belangrijkste beginselen worden verduidelijkt door middel van workshop oefeningen en discussies. Business professionals die betrokken zijn bij herontwerp van processen en business analisten die stevige technieken nodig hebben zullen allen profijt hebben bij deze workshop.

### Doelen van de workshop

Bij voltooiing van de workshop zijn deelnemers in staat om:

- Een 'echt' business proces te identificeren en de grenzen en doelen ervan te benoemen
- De bepalende factoren te beschrijven die het onderscheid maken tussen proces-georiënteerde benadering en een functionele benadering
- Verschillende technieken om belanghebbenden betrokken te houden toe te passen en de procesgerichtheid te bevorderen
- De scope, vraagstukken en doelen van een business proces vast te stellen
- Met behulp van 'swimlane' diagrammen de proces workflow in toenemend detailniveau te modelleren
- De procesmodellering op het juiste moment te stoppen en overstappen op andere technieken of fasen



- Een gestructureerde assessment van een business proces uit te voeren
- Een nieuw proces te ontwerpen en daarbij de meest voorkomende en gevaarlijke valkuilen te vermijden.

### Enkele cursusonderwerpen

- Processen, business processen en hoe ze te ontdekken
- Werken met business processen – concepten, terminologie, uitgangspunten en technieken
- Een concrete, herhaalbare definitie van 'business process', ondersteund met praktische technieken
- Een drie-fasenaanpak voor het uitvoeren van een procesgeoriënteerd project
- Het proces inkaderen – ontdek een business process en verduidelijk het doel en de scope
- Eerste beoordeling van het 'as-is' proces en het bepalen van een doel voor het 'to-be' proces
- Modelleren van de proces workflow – praktische tips en technieken bij het gebruik van 'swimlane' diagrammen
- Grip op detail – drie niveaus van workflow-modellen (handoff, service en taak)
- Wanneer moet u stoppen met modelleren?
- Toepassen workflow modellering op het 'as-is' proces – faciliteren van een proces modelleringssessie
- Eindbeoordeling van het 'as-is' proces – een framework voor beoordelen, de relatie tot herontwerp
- Het 'to-be' proces kenschetsen – creatieve verbeteringen genereren en deze beoordelen
- Het nieuwe proces ontwikkelen – de 'to-be' kenmerken omzetten naar een werkbaar geheel
- Overwegingen om een geheel nieuw proces te ontwikkelen
- De overgang maken naar use cases, procedures en specificaties
- Afronding – samenvatting, tips en hulpbronnen.

### Bestemd voor ú:

Deworkshop is bedoeld voor alle functionarissen die betrokken zijn bij het (her)ontwerpen van business processen in organisaties. Daaronder vallen onder andere de volgende functies:



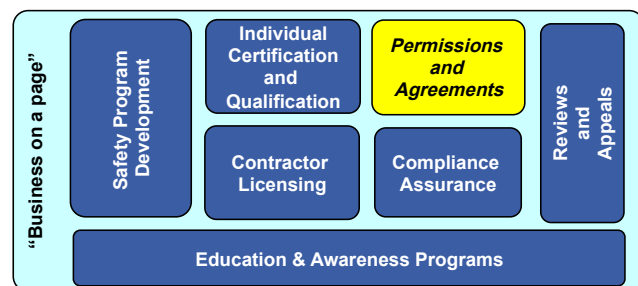
- business analisten verantwoordelijk voor het specificeren van systeemeisen
- procesanalisten die te maken hebben met herontwerp of verbetering van business processen
- datamanagement en business intelligence specialisten die business processen ondersteunen
- business managers en content experts die betrokken zijn bij procesherontwerp of proces-georiënteerde applicatieontwikkeling
- proces- en applicatie-architecten verantwoordelijk voor de ontwikkeling, coördinatie en promotie van een ondernemingsbrede visie op het gebied van business processen.



# Programma Working with Business Processes

## 1. Thinking in process terms – concepts, terminology, principles, and techniques

- Variations on what is meant by “process,” and the impact on process identification
- Three guidelines for well-formed processes
- What makes a process a “business process?”
- Real-world impacts of incorrectly identifying business processes
- A clear method for determining when one business process ends, and another begins
- Example – using this method in identifying “true” business processes
- Summary – five rules for business processes
- Impact of process identification for application and process architects
- A brief history of “business processes” – the rise, fall, and rise again of “BPx”
- Hammer’s legacy – understanding functional and process perspectives
- The good and the bad, part 1: Why functionally-based organizations are a good thing
- The good and the bad, part 2: Why functionally-based organizations introduce process difficulties
- Reconciling the two – philosophies and methods for helping functions and processes get along
- Introduction to modeling techniques – when to use decomposition, when to use flow diagrams
- Basic principles – what makes for an effective “swimlane diagram?”

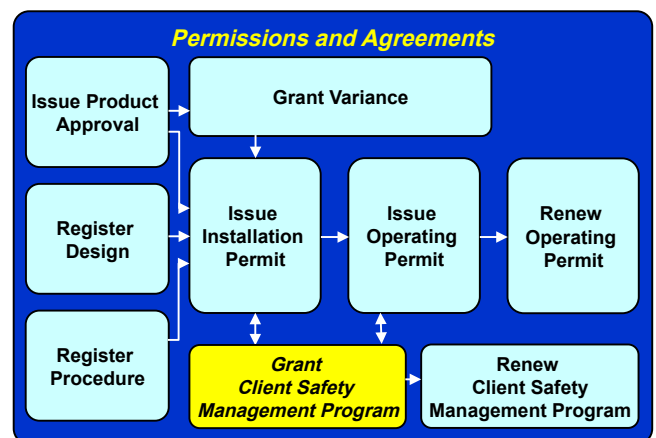


Enterprise “Line of Business” Process Areas

- A five tier framework for relating business objectives, processes, applications, and data
- Modeling techniques for each perspective
- Achieving progressive levels of detail – working through scope, concept, and specification levels
- Understanding the six enablers of a business process
- A three-phase approach to completing a process-oriented project
- A reading list

## 2. Discovering your enterprise’s business processes

- “Process areas” – families of related business processes
- Depicting process areas with an “overall process map” or “process landscape”
- The role of standard process areas such as “Customer Relationship Management”
- Why top-down process identification often leads to incorrect results
- A bottom-up method for process discovery
- Beginning your analysis by clarifying terminology – a structured approach
- Introduction to the major case study
- Hands-on practice with process discovery – team work and group debrief



Process Landscape Diagram for one Process Area



### 3. Framing the process – scope, issues, and goals

- A critical concept in all business analysis – separating the “what” from the “who and how”
- Four components of the “what” scope definition – the essence of the process
- Three components of the “who and how” scope definition – the current implementation
- Tips for ensuring you haven’t defined the process smaller than it really is
- Case study – hands on practice with documenting process scope
- Initial assessment of the “as-is” process and goal-setting for the “to-be” process
- A compelling and blame-free format for the case for action, and methods for communicating it
- Clarifying strategic direction – the process “differentiator”
- Case study – hands on practice with process assessment and goal specification

### 4. Workflow models – the basics

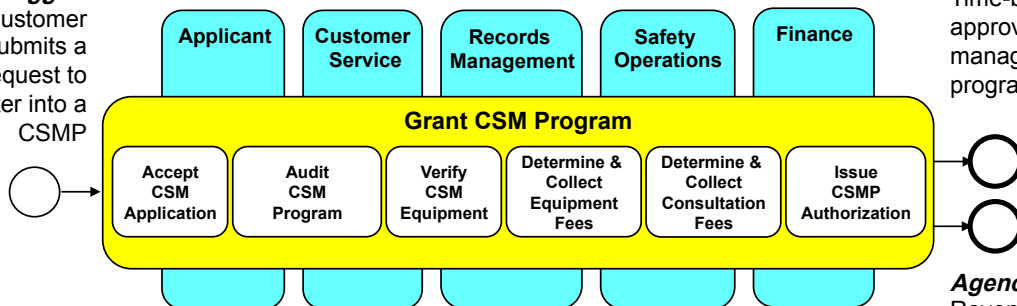
- Components and terminology in workflow models (“swimlane diagrams”)
- Three key factors for useful workflow models
- The most common errors in workflow modeling – missing the point, “deception by sanitization,” and a rapid descent into detail
- Two real-life examples illustrating why detail and complexity must be managed

- Avoiding errors with three questions to drive the development of your initial swimlane diagram
- A real-life example of applying the three questions
- Controlling detail – three levels of workflow model (handoff, service, and task)
- Definition, use, and example of each of the three levels
- When to stop – how to know when you’ve crossed the line and aren’t modeling workflow anymore
- Making the transition to use cases, procedures, and task specifications

### 5. Workflow models – the finer points

- Recap of the three basic components – actors, steps, and flow – and terminology variations
- Guidelines for actors – who (or what) can (or cannot) be an actor on a swimlane diagram?
- Which actors should be shown? Can systems be actors? Can other processes be actors?
- Guidelines for steps – naming, multi-actor, and sequential, parallel, and collaborative steps
- A simple translation guide to ensure appropriate step naming
- Guidelines for flow – what that arrow really means, common errors, parallel vs. exclusive flows
- Representing the basic concepts in BPMN (Business Process Modeling Notation)
- Business modeling vs. specification modeling, and the problems with confusing them
- Additional symbols, keeping it simple

**Trigger:**  
Customer submits a request to enter into a CSMP



**Customer result:**  
Time-bounded approval for a self-managed safety programme

**Agency result:**  
Revenue is collected. New participant in CSMP.

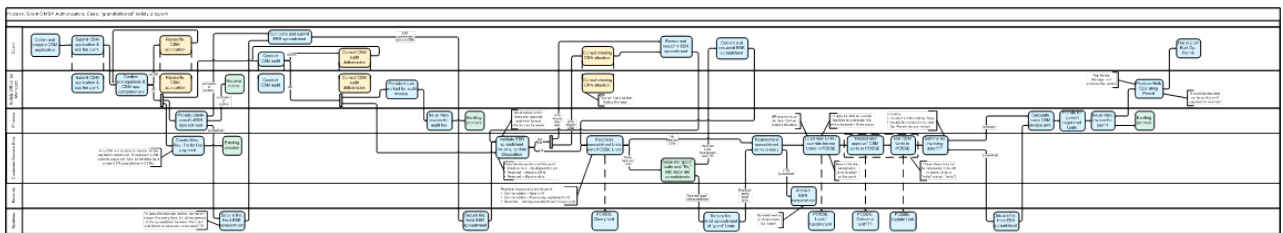


### 6. Techniques for facilitating an as-is workflow modeling session

- The basics – participants, resources, and tools
- Facilitated session ground rules – specifics for “process” sessions
- Tips and guidelines to ensure you’ll actually get through the process
- A reminder – the three questions to drive your initial “handoff level” workflow model
- After the initial pass – five questions to validate and extend the model
- Case study – hands on practice with developing the initial workflow model
- Progressing to further levels of detail

### 7. Looking ahead – tips for designing the to-be process

- Two common redesign problems, two techniques to avoid them
- Final assessment of the as-is process – a framework for assessment and its role in redesign
- Characterizing the to-be process – generating creative improvements
- Uncovering unanticipated consequences – using an enabler-based assessment to avoid problems and understand the requirements for process change
- Factors to make the new process sustainable
- Creating the new workflow – turning the to-be characteristics into a workflow model



## ALEC SHARP

**ALEC SHARP**, senior consultant bij Clariteq Systems Consulting, heeft diepgaande expertise in een zeldzame combinatie van werkgebieden - gespreksleiding, strategie ontwikkeling, specificatie van applicatie-requirements, datamodellering en, uiteraard, business process modellering, -analyse en -ontwerp. Zijn bijna 35 jaar ervaring in hands-on advies ervaring, praktische benaderingen en wereldwijde reputatie in modelgedreven methodieken hebben hem gemaakt tot een veelgevraagd adviseur in uiteenlopende locaties als Ierland, Illinois en India.

Hij is tevens een populaire spreker op conferenties gerelateerd aan Business Process Management, Business Analyse en Data Management, waar hij inhoud en inzicht mixt met lichtvoetigheid en humor. Tot zijn vele hooggewaardeerde presentaties behoren "The Lost Art of Conceptual Modelling," "The Human Side of Data Modelling," "Getting Traction for 'Process' – What the Experts Forget," "Mind the Gap! – Integrating Process, Data, and Requirements Modelling" en "Adventures in Reverse-Engineering – What You've Got and Why You Don't Like It."

Tijdens Enterprise Data World 2010 ontving Alec Sharp de prestigieuze DAMA's 2010 Professional Achievement Award, een internationale prijs die eens per jaar wordt gereikt aan de professional die het meest heeft bijgedragen aan het Data Management vakgebied. Daarnaast was Sharp bij vele evenementen, waaronder de Building Business Capability 2012 and 2013 congressen alsmede het Enterprise Data World congres in 2014, beoordeeld als best gewaardeerde spreker.

Alec schreef letterlijk hét boek over business process modeling – hij is auteur van de tweede editie van "Workflow Modeling: Tools for Process Improvement and Application Development". (Artech House, 2009) Het boek is populair bij professionals op het gebied van procesverbetering, business analisten en consultants, is aanhoudend bestseller op het gebied van hoe om te gaan met business processen en wordt veel gebruikt als MBA-leerboek. De geheel herschreven tweede editie is in 2009 gepubliceerd. Daarnaast verschijnt elk kwartaal zijn column "A Practitioner's Perspective" op BPTrends.com.

Alecs populaire workshops over Workflow Procesmodellering, Datamodellering (zowel voor beginners als gevorderden), Requirement-modellering (met Use Cases en Business Services) en Essentials of Facilitation for Business Analysts vinden plaats bij 's werelds bekendste organisaties. Zijn sessies zijn praktisch, energiek, en leuk – hetgeen door de meeste deelnemers de evaluatie "Beste sessie die ik ooit heb gehad" oplevert.

## Informatie

### DATUM EN TIJD

Het seminar vindt mogelijk plaats in het voorjaar en najaar. De exacte data vindt u op onze website. Het programma start om 09:30 uur en duurt tot 17:00 uur. Registratie is mogelijk vanaf 08:30 uur.

### PLAATS

Adept Events werkt met verscheidene accommodaties in de omgeving van Utrecht/Hilversum. Zodra de definitieve locatie bekend is, publiceren wij dit op de website.

Controleer dit voor uw vertrek.

### AANMELDEN

Aanmelden kan via ons online inschrijfformulier op [www.adeptevents.nl](http://www.adeptevents.nl). Geef u de voorkeur aan schriftelijk aanmelden? Stuur de PDF van uw aanmelding of inkoopopdracht naar [seminars@adeptevents.nl](mailto:seminars@adeptevents.nl). Vermeld altijd duidelijk het e-mailadres van de deelnemer(s) alsmede dat van de crediteurenafdeling. Na ontvangst van uw aanmelding krijgt u de bevestiging en factuur per e-mail toegestuurd.

### KOSTEN

Deelname aan dit seminar kost € 1.305,- per persoon indien u zich uiterlijk 30 dagen voor aanvang registreert en daarna € 1.450,- (exclusief BTW)\*. Documentatie, maaltijd en koffie zijn inbegrepen. Leden van het IIBA Dutch Chapter ontvangen 10% korting op de deelnemersprijs. Deze en andere lidmaatschapskortingen kunnen niet worden gecombineerd. Werkt u bij een gemeente of provincie? Dan kunt u BTW terugvorderen via het BTW compensatiefonds.

### AANTREKKELIJKE KORTINGEN

Meldt u tegelijkertijd meerdere personen van één bedrijf aan voor hetzelfde evenement, dan geldt al vanaf de tweede deelnemer een korting van 10% per deelnemer. Vanaf vier deelnemers ontvangen alle deelnemers 15% korting (de deelnemers dienen op dezelfde factuur te staan)\*.

\* Prijzen of kortingen in deze pdf brochure kunnen (tijdelijk) afwijken van de website. In dat geval prevaleert altijd de informatie op de website.

### ANNULEREN

Annuleren dient schriftelijk te geschieden. U kunt annuleren tot drie weken voor het evenement plaatsvindt. Er wordt echter wel € 75,- (excl. BTW) administratiekosten in rekening gebracht. Annuleren is niet meer mogelijk vanaf drie weken voordat het evenement plaatsvindt. Vervanging door een ander dan de aangemelde persoon is te allen tijde mogelijk.

### MEER INFORMATIE



+31(0)172 742680



<http://www.adeptevents.nl/wbp>



[seminars@adeptevents.nl](mailto:seminars@adeptevents.nl)



@AdeptEventsNL / <https://twitter.com/AdeptEventsNL>



<https://www.facebook.com/AdeptEventsNL>



<http://www.linkedin.com/company/adept-events>



<https://google.com/+AdeptEventsNL>



Bezoek ook onze Business Intelligence en Datawarehousing website [www.biplatform.nl](http://www.biplatform.nl) en download de App



Bezoek onze website over Software Engineering [www.release.nl](http://www.release.nl) en download de App

### IN-HOUSE SESSIES VOOR UW MEDEWERKERS

Wilt u dit seminar binnen uw organisatie aanbieden als in-house sessie voor een groep medewerkers? Bel ons of stuur een e-mail via ons contactformulier. Op de **Klantenservicepagina** van onze site vindt u meer informatie over de mogelijkheden van In-house seminars en workshops.